

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

- 1) Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian tentang **analisis kualitas pelayanan rehabilitasi Psikologi Covid-19 pada Bagian Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya**, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal dilihat dari dua dimensi pelayanan, yaitu dari kualitas pelayanan pada dimensi *tangible*, ketersediaan fasilitas pendukung sarana prasarana fisik yang ada di Bagian pelayanan Psikologi rehabilitasi Covid 19 Biro SDM di PMJ masih dikategorikan terbatas, seperti ruangan yang digunakan konseling, komputer yang digunakan untuk Zoom Meeting atau Video Call untuk konseling *online*, dan jaringan internet yang kurang baik. Sementara itu, pada dimensi *reliability*, adanya keandalan yang tentang kebijakan pendukung dari Pemerintah dan aturan lain di internal Polri dalam pelaksanaan pelayanan (SOP) serta komitmen dari petugas pelaksana untuk dapat mendukung pelayanan yang optimal kepada pelanggannya namun secara umum pelayanan khususnya pada dimensi *reability* tetap masih belum terlaksana optimal karena keterbatasan sumberdaya yang ada pada dimensi *tanggibel*.
- 2) **Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan rehabilitasi Covid 19 Biro SDM di Polda Metro Jaya** yaitu terbagi menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat, dimana faktor pendukung meliputi adanya kebijakan Pemerintah dan aturan di Internal Polri dalam mendukung peningkatan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 di Polri, perkembangan teknologi media sosial/online yang mendukung terlaksananya rehabilitasi dengan sistem daring, serta adanya semangat dan harapan dari personel untuk dapat bertugas dan mempercepat penanganan Covid-19. Sedangkan faktor penghambat meliputi sumber daya manusia belum memadai secara kualitas dan kuantitas, sarana dan prasaran

yang kurang memadai, manajemen organisasi yang belum optimal, belum terjalannya sinergitas antar Instansi, adanya perubahan lingkungan sosial, serta kurangnya disiplin petugas pelayanan terkait dengan menjaga keselamatan diri seperti tidak disiplin dalam penerapan protokol Covid-19.

- 3) **Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi Covid 19 Biro SDM di Polda Metro Jaya** yang pertama adalah strategi inti, yaitu dengan mengedepankan tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi. Kedua, strategi konsekuensi dengan memberikan *rewards* kepada petugas serta motivasi. Ketiga, strategi pelanggan yaitu dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, pemenuhan sumberdaya manusia baik kuantitas maupun kualitas, pemenuhan sarana prasarana pendukung, melaksanakan Kerjasama dengan stakeholder terkait, serta melakukan beberapa terobosan dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Keempat, strategi pengawasan dengan pengiriman laporan yang disertai dengan dokumentasi, pelaksanaan supervisi yang efektif, menyusun sistem analisa dan evaluasi (anev) hasil pelaksanaan serta melakukan pengawasan secara berjenjang oleh Satker terkait dan evaluasi. Strategi yang terakhir adalah strategi budaya dengan menggunakan teknik komunikasi konseling baik itu teknik verbal dan non verbal dan perlu adanya sosialisasi juga psikoedukasi terkait penjabaran visi dan sosialisasi secara terpadu di lingkungan Polri, sosialisasi juga kepada masyarakat serta sosialisasi tentang peraturan dan SOP tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Menciptakan metode baru dalam kegiatan pelayanan konselling yaitu "*Peer Conseling*" dengan menjadikan teman sebaya sebagai konselor untuk saling bantu dan saling mendukung di antara sesama dalam menghadapi berbagai persoalan hidup, metode ini akan dapat meningkatkan efektifitas

dan akselerasi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan konseling dan sebagai salah satu bentuk solusi dalam mengatasi keterbatasan sumberdaya psikolog dan konselor di masa Pandemi sehingga pelayanan konseling dapat tetap dilaksanakan secara optimal.

2. Merekomendasikan kepada Kapolda untuk melaksanakan analisis beban kinerja Bagian Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya guna memperoleh informasi mengenai tingkat efektifitas dan efesiensi kerja jabatan dan unit kerja sehingga kebutuhan tenaga yang ada di Bagian Psikologi Biro SDM tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tantangan tugas yang ada sebagai dampak dari perubahan dan perkembangan lingkungan strategis yaitu tingginya persentase personel Polri yang terdampak Covid 19 semasa pandemi yang membawa pengaruh terhadap kinerja personel di bagian psikologi biro SDM Polda Metro Jaya selaku pengemban fungsi yang bertugas untuk melakukan perawatan mental personel Polri.
3. Merekomendasikan kepada Kapolda Up. Kabidhumas dan Kabidkum agar membuat kerja sama dalam peningkatan kompetensi SDM pelaksana Rehabilitasi Psikologi di wilayah hukum Polda Metro Jaya dengan bekerja sama dengan Himpsi, lembaga rehabilitasi psikologi dan Universitas Ternama di wilayah DKI dan sekitarnya dalam penyediaan tutor pelatihan, penyediaan tenaga konselor ataupun lainnya sehingga diharapkan dapat mendukung kelancaran proses pelayanan Rehabilitasi Psikologi. Kerja sama dikuatkan dengan pembuatan nota kesepakatan dalam bentuk Mou guna mendukung pelayanan Rehabilitasi Psikologi di Polda Metro Jaya baik dalam penyediaan tutor pelatihan, penyediaan tenaga konselor ataupun lainnya sehingga diharapkan dapat mendukung kelancaran proses pelayanan rehabilitasi psikologi COVID-19.
4. Membentuk Unit khusus untuk memperkuat tim rehabilitasi psikologi COVID-19 melalui kegiatan rotasi internal dengan melihat adanya peluang Jabatan Fungsional sebagai bentuk pemenuhan dalam jangka waktu

pendek serta efektifitas pelaksanaan kegiatan rehabilitasi psikologi COVID-19 yang kebutuhannya semakin meningkat sehingga dapat tetap meningkatkan kinerja Bagian Psikologi Biro SDM Polda Metro Jaya semasa Pandemi.

5. Merekomendasikan kepada Kapolda Up Karo SDM untuk membuat surat dan telaahan berkaitan dengan usulan penambahan personel melalui sumber PNS atau Perwira Polri Sumber Sarjana dengan latar belakang S2 Psikologi. Surat usulan tersebut dikirimkan ke SSDM Mabes Polri agar pada penerimaan tahun selanjutnya dapat dilakukan penambahan tenaga ahli yang berlatar belakang Psikolog.
6. Merekomendasikan kepada Kapolda Up Karorena dan Kabid TI. Kabagpsi Ro SDM Polda Metro Jaya menyusun usulan berupa RAB untuk dirapatkan bersama unsur renmin Ro SDM. Selanjutnya Kasubbagrenmin Ro SDM dapat mengusulkan kepada Karorena terkait anggaran penyusunan sistem teknologi daring pelayanan rehabilitasi psikologi secara detail mulai dari pembuatan desain aplikasi berbasis android, sistem data base rekam kondisi psikologi personel, sistem keamanan jaringan, hingga pemeliharaan dan perawatan oleh teknisi dan operator

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Volume VI Nomor 2 Desember*, 73-82.
- Achmadi, A., & Narbuko, C. (2011). Teori Metodologi Penelitian. *Jurnal Metodologi Penelitian, Desember*, 1-21.
- Afrinah, R. T., & Sodik, M. A. (2019). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Jurnal IIK Strada Indonesia*, 1-11.
- Amar, F. (2014). Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja di "Cafe Glass" Kitchenware Superstore Surabaya. *Jurnal Ekonomi Universitas Jember*, 1-10.
- Andrita, M. R., Fitriyah, N., & Paranoan, D. (2014). Pengaruh Kualitas Sumberdaya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform, Vol.2 No.4, Desember*, 527-537.
- Andyaningrum, I. D. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 5, Nomor 2, Mei-Agustus*, 1-11.
- Astuti, A. I., & Ratnawati, S. (2020). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(1), 58-70.
- Budio, S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 56-72.
- Darmini, N. K., & Gorda, A. O. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pada Era Pandemi. *E-Jurnal Binawakya, Vol.16 No.2 September*, 6347-6361.

- Fatchurahman, M. (2017). Problematik Pelaksanaan Konseling Individual. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Ar-Rahman, Volume 3, Nomor 2*, 25-30.
- Fitriadi, B., Soekarto, & Sunarti. (2012). Strategi Bersaing: Suatu Kajian Perumusan Strategi Pemasaran Guna Meraih Keunggulan Kompetitif (Studi pada PT. Ongkowidjojo, Malang). *Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*, 1-11.
- Hanitha, Y. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas. *Publika, Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN. Volume 1, Nomor 01 Tahun 1, Januari*, 1-8.
- Kurniawan, R. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.
- Kusumah, A., & Nurdiaman, M. (2013). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik Fakultas ISIP, Vol. 04; No. 01*, 20-29.
- Mairi, F. W., Sampe, S., & Lotulung, L. J. (2021). Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan Ekonomi dan Teknologi Pangan serta Teknologi Pertanian)*, Volume 17, Nomor 2, 521-530.
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik Vol. IX Edisi 2, Desember*, 94-100.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing. Vol 64 (1)*, 12-37.
- Pertiwi, D. (2020). Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo. *Jurnal Perbankan Syariah, 1 (1)*, 1-13.

- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 13-21.
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 3, September - Desember*, 90-98.
- Putra, I., & Pramono, S. (2016). Konsepsi Pembangunan Kekuatan dan Kemampuan Sistem Informasi Operasi TNI AL dalam Mendukung Penyelenggaraan Strategi Pertahanan Laut Nusantara. *Jurnal Sekolah Tinggi Angkatan Laut Surabaya*, 1-50.
- Rasyid. (2008). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Universitas Galuh Ciamis* (1).
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica, Vol. 1 No. 2 September*, 210-223.
- Rusmawati. (2017). *Unsur-unsur SWOT. Analisis SWOT Sebagai Dasar Strategi Bersaing Pada Produk Asuransi Jiwa Perorangan AJB Bumiputera 1912 KPR Pekanbaru*. Riau: Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau.
- Safitri, N. (2017). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sambas*. Tanjungpura: Universitas Tanjungpura.
- Salami, M. M. (2018). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Telkomsel Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Grapari Telkomsel BSD). *Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol. 1, No. 4 Juli*, 21-40.
- Sellang, K., & Useng, A. R. (2013). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti. *Praja, Volume 2, Nomor 1 Februari*, 1-15.
- Setyowati, K., Susiloadi, P., & Suryawati, R. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM dalam Mewujudkan Smart Living. *Spirit Publik Volume 14, Nomor 1, April*, 16-25.

Sinambela, L. (2010). Pengertian Pelayanan Publik. *Jurnal Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 1-11.

Stefen, Y., & Efendi. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kampoenng Kita. *ULTIMA Management*, Vol. 10, No. 2 Desember, 129-143.

Suprobowati, D., & Andiyani, D. P. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 9 No. 2 Oktober, 36-45.

Trisetia, A. A., Arifin, I., & Irwan, L. (2013). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 6, Nomor 2, Juli, 77-88.

Triyadi. (2019). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Sekolah Tennis Jakarta International Tennis Academy (JITA). *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol 2, 1, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, 1-14.

Widodo. (2001). Teori Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara, STIA-LAN Makassar*, 1-10.

Yasin, A. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol 3, No 2, Juli, 208-219.

BUKU

Afrizal. (2014). *Definisi Focus Group Discussion (FGD)*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.

Hadi. (2004). *Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data*. Jakarta: Puslitbang Pelayanan Kesehatan, Badan Litbangkes.

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Horison, S. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Telkomsel Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Grapari Telkomsel BSD). *Disertasi (S3) thesis, Perpustakaan Pascasarjana*.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.
- Kementerian Riset dan Teknologi. (2020). *Tentang Dampak Psikologis Tenaga Kesehatan Dalam Upaya Menghadapi Pandemi Corona Virus (Covid-19) di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Riset dan Teknologi.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyono. (2008). *Buku Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: UniversitasBina Darma Publications.
- Rangkuti. (2006). *Analisis SWOT Sebagai Dasar Strategi Bersaing Pada Produk Asuransi Jiwa Perorangan AJB Bumiputera 1912 KPR Pekanbaru*. Riau: Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau.
- Riyanto, S. (2020). *Pengambilan keputusan strategis: berbasis EFAS/IFAS/SFAS dan AHP*. Bandung: Paramedia Komunikatama.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Penerbit Qiara Media.
- Suaedi, F. (2019). *Dinamika Manajemen Strategis Sektor Publik di Era Perubahan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Suryono, A. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Etika dan Standar Profesional Sektor Publik*. Malang: UB Press.

Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Taylor, B. (2001). *Definisi Penelitian Kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi Offset.

ARTIKEL INTERNET

Batubara, P. (2020, 4 23). *Kapolri: Pembangunan SDM Unggul Diperlukan di Kepolisian*. Retrieved 2 11, 2021, from Nasional: <https://nasional.okezone.com/read/2020/04/23/337/2203985/kapolri-pembangunan-sdm-unggul-diperlukan-di-kepolisian>.

Ommakplus. (2015, 3 7). *Dafinisi dan Pengertian Menurut Ahli*. Retrieved 2 11, 2021, from Komunikasi: <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>.

Purnamasari, D. M. (2020, 5 10). *Ahli Psikologi Politik: Kondisi Psikologis Pengaruhi Penanganan Covid-19*. Retrieved 2 11, 2021, from Nasional: <https://nasional.kompas.com/read/2020/05/10/12005061/ahli-psikologi-politik-kondisi-psikologis-pengaruhi-penanganan-covid-19>

PERATURAN, MODUL DAN UNDANG-UNDANG

Hasil Survey Tim Konseling Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo dan Pendamping dari Ikatan Psikologi Klinis Indonesia, 2020.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Assisten Kepala Kopilisan Negara Republik Indonesia Bidang Sumber Daya Manusia Nomer 2 tahun 2016 tentang pelayanan konseling bagi Pegawai Negri Pada Polri.

Polri. 2020. Surat Perintah Kapolda Metro Jaya Nomor 54/III/HUM.3.3/2020 tentang Satuan Tugas (Satgas) IV Rehabilitasi. Polda Metro Jaya: Jakarta.

Politeknik STIA LAN Jakarta (2021). Pedoman Penulisan Tugas Akhir. Jakarta: STIA LAN

Polri. (2019). Laporan Kegiatan Rehabilitasi Psikologi Covid-19 Tahun 2021. Jakarta: Polda Metro Jaya.

Polri. (2021). Perencanaan Pendistribusian Anggaran Ro SDM PoLda Metro Jaya T.A. 2020. Jakarta: Polda Metro Jaya.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Lembaran Negara RI Tahun 2002, No. 2.; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4168. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 tentang tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Polda. Berita Negara RI Tahun 2010, No. 478. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja satuan organisasi pada tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia. Berita Negara RI Tahun 2017, No. 558. Sekretariat Negara. Jakarta.

Polri. 2020. Keputusan Kapolri Nomor: Kep/677/III/2020 tentang Eselon/Nivellering Jabatan dan Formasi Jabatan Fungsional Widyaiswara Kepolisian, Pengembang Teknologi Informasi Kepolisian, Psikolog Kepolisian dan Auditor Kepolisian di Lingkungan Polri. Mabes Polri: Jakarta.

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Penelitian Bagi Petugas Pelaksana Pelayanan Psikologi Rehabilitasi Covid 19.

NO	DAFTAR PERTANYAAN
I.	KUALITAS PELAYANAN PSIKOLOGI
	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)
1.	Bagaimana ketersediaan jumlah tenaga psikolog dan konselor di Bag Psikologi Ro SDM Polda Metro, apakah memadai untuk melaksanakan kegiatan pelayanan psikologi rehabilitasi covid 19 bagi seluruh personel Polda Metro yang terdampak Covid, jelaskan ?
2.	Bagaimana ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan psikologi rehabilitasi covid berupa jaringan internet, tempat/ruangan konseling, peralatan computer dan hp serta aplikasi pelayanan konseling sudah memadai ?
	Dimensi <i>Reliability</i> (keandalan)
4.	Bagaimana dukungan Internal dan eksternal dalam pelaksanaan kegiatan rehabilitasi psikologi di Polda Metro Jaya ?, Apakah ada SOP, kebijakan pimpinan atau aturan lain dalam mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan rehabilitasi Covid 19, jelaskan?
5.	Bagaimana kualitas sumberdaya manusia dan kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan tugas yang diembannya dan jumlah petugas dengan kompetensi yang ada sudah mencukupi memadai dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi Covid 19 di Polda Metro Jaya?
6.	Apakah petugas pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 pernah melaksanakan tindakan lanjut atau intervensi dalam penanganan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid kepada personel Polri yang terdampak Covid?
7.	Bagaimana sistem pengawasan dan pengendalian dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan psikologi Covid 19 oleh Pimpinan atau Pejabat pengemban Fungsi terkait? (supervisi, pelaporan dan monitoring terhadap pelaksanaan kegiatan)
II.	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
8.	Apa saja kendala-kendala dan permasalahan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 di Polda Metro Jaya, jelaskan?

9.	Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 (dari dalam/internal dan dari luar Organisasi)?
III.	STRATEGI PELAKSANAAN PELAYANAN PSIKOLOGI
10.	Bagaimana strategi yang tepat untuk diimplementasikan dalam peningkatan pelaksanaan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 di Polda Metro Jaya?
11.	Apa Langkah-langkah dan upaya-upaya yang tepat dan harus dilakukan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 di Polda Metro Jaya?
12.	Bagaimana upaya Biro SDM Polda Metro Jaya dalam meningkatkan kompetensi para psikolog dan konselor?
13.	Apa saja Langkah-langkah dalam pemenuhan jumlah psikolog dan konselor yang ada di Polda Metro Jaya?
14.	Apa saja yang dilakukan dalam peningkatan pengawasan dan pengendalian dalam pelaksanaan program rehabilitasi psikologi di Biro SDM Polda Metro Jaya?
15.	Bagaimana upaya Biro SDM Polda Metro Jaya dalam menumbuhkan budaya dalam meningkatkan kesadaran personel terhadap bahaya dan dampak-dampak yang ditimbulkan oleh Covid 19?
16.	Bagaimana upaya Biro SDM Polda dalam meningkatkan motivasi personel pengemban Fungsi Psikologi (petugas pelaksana) untuk bisa melakukan kinerja yang baik dalam mendukung pelayanan rehabilitasi psikologi di Polda Metro Jaya?
17.	Apa saja program-program inovasi yang seharusnya dilakukan dalam mengatasi keterbatasan sarana prasarana dalam mendukung program pelayanan rehabilitasi psikologi Covid 19?

Daftar Pertanyaan Penelitian Bagi Personel Polri & Pihak Keluarga Yang Pernah
Diberikan Pelayanan Psikologi Rehabilitasi Covid 19

NO	DAFTAR PERTANYAAN
1	2
I.	KUALITAS PELAYANAN PSIKOLOGI
	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)
1.	Bagaimana ketersediaan jumlah tenaga psikolog dan konselor di Bag Psikologi Ro SDM Polda Metro memadai dan apakah tenaga psikolog dari Polda berkunjung dan memberikan konseling kepada keluarga, jelaskan?
2.	Bagaimana ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan psikologi rehabilitasi covid berupa jaringan internet, tempat/ruangan konseling, peralatan computer dan hp serta aplikasi pelayanan konseling sudah memadai, jelaskan?
3.	Dalam pelayanan konseling, apakah dilaksanakan secara langsung atau tidak langsung (<i>Whatsapp Video, Video Call, Zoom Meeting, dll</i>)? Bila tidak langsung, bagaimana? a. Jaringan internet di wilayah keluarga yang terdampak apakah tersedia atau tidak? b. Apakah memiliki fasilitas <i>handphone</i> yang bisa dipergunakan untuk <i>video call</i> ?
4.	Bagaimana penampilan petugas yang memberikan konseling via <i>video call</i> menggunakan seragam baik dinas atau seragam khusus?
	Dimensi <i>Realibility</i> (keandalan)
5.	Apakah para personel Polri yang diberikan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid merasa termotivasi dengan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan dan berapakah pelayanan konseling dilaksanakan dan kepada siapa saja diberikan ?
6.	Apakah petugas pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 pernah melaksanakan tindaklanjut atau intervensi dalam penanganan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid kepada personel Polri yang terdampak Covid?
7.	Bagaimana kualitas dan keterampilan petugas psikolog dari Polda dalam melaksanakan konseling? Apakah cukup memadai atau tidak ?

II.	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
8.	Apa saja kendala-kendala dan permasalahan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 di Polda Metro Jaya ?
9.	Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan psikologi rehabilitasi <i>Covid 19</i> (dari dalam/internal dan dari luar Organisasi)?
III.	STRATEGI PELAKSANAAN PELAYANAN PSIKOLOGI
10.	Apa strategi yang tepat untuk diimplementasikan dalam peningkatan pelaksanaan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 di Polda Metro Jaya?
10.	Apa upaya-upaya yang harus dilakukan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan psikologi rehabilitasi Covid 19 di Polda Metro Jaya?







DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : SUSMELAWATI ROSYA, S.S.
Pangkat/NRP : KOMBES POL / 74010672
Jabatan/TMT : PSIKOLOG KEPOLISIAN MADYA TK. III SSDM POLRI (IIB3) (01-05-2020)
Lama Jabatan : 1 Tahun 6 Bulan 10 Hari
Tempat, Tanggal Lahir : KOTA PADANG, 08-01-1974
Agama : ISLAM
Suku : MINANG
Status Personel : AKTIF

I. Pendidikan Kepolisian	
Tingkat	Tahun
SESPIMMEN	2011
SELAPA	2005
SEPA PK ABRI	1998

II. Pendidikan Umum		
Tingkat	Nama Institusi	Tahun
S1	UNIVERSITAS ANDALAS	1997
SMA	SMA LUBUK BASUNG KABUPATEN AGAM	1992
SMP	SD 1 LUBUK BASUNG KABUPATEN AGAM	1989
SD	SD N 1 KAMPUNG DALAM KECAMATAN V KOTO KAMPUNG DALAM PADANG PARIAMAN	1986

III. Riwayat Pangkat	
Pangkat	TMT
KOMBES POL	01-07-2020
AKBP	01-07-2012
KOMPOL	01-07-2008
AKP	01-07-2003
IPTU	01-07-2000
IPDA	04-07-1998

IV. Riwayat Jabatan	
Jabatan	TMT
PSIKOLOG KEPOLISIAN MADYA TK. III SSDM POLRI (IIB3)	01-05-2020
KASUBBAGJAKKERMA BAGJAKDIKLAT ROJIANSTRA SSDM POLRI (IIIA1)	30-10-2017
KABAGWATPERS ROSDM POLDA SUMBAR (IIIA1)	02-06-2017
KAPOLRES SOLOK KOTA POLDA SUMBAR (IIIA2)	30-03-2017
KASUBBAGDAYAPOLWAN BAGGASSUS ROBINKAR SSDM POLRI (IIIA2)	25-11-2013
PAMEN SSDM POLRI (DIARAHKAN SBG KASUBBAGDAYAPOLWAN BAGGASSUS ROBINKAR)	22-11-2013
KABAGWATPERS ROSDM POLDA BANTEN (IIIA1)	06-01-2012
PAMEN POLDA BANTEN	01-11-2011
PAMEN SSDM POLRI (DLM RANGKA DIK SESPIMMEN)	01-03-2011
KAURMIN BAGJAKDIKLAT ROJIANSTRA SSDM POLRI (IIB1)	29-10-2010
PAMEN SDE SDM POLRI (DIARAHKAN SBG KAUR MIN BAG KERMALUGRI ROBANGSPERS)	24-12-2008
KASUBBAG PANGKAT BAG BINKAR ROPERS POLDA LAMPUNG POLRI	30-08-2007
KASUBBAG BIN PNS BAG BINKAR ROPERS POLDA LAMPUNG POLRI	21-02-2006
KAUR KERMALUGRI ROBANGSPERS SDE SDM POLRI	20-10-2004
PAUR SUBBAG EVADIK SDE SDM POLRI	01-10-2001
ANALIS KOMPUTER PABAN I/REN SPERS POLRI	01-09-1999
PAUR PABAN III/DIK SPERS POLRI	17-12-1998
PAMA SPERS POLRI	12-11-1998

V. Pendidikan Pengembangan & Pelatihan	
Dikbang	TMT
KURSUS JABATAN KAPOLRES	2016
KURSUS JABATAN KAPOLRES	2014

VI. Tanda Kehormatan	
Tanda Kehormatan	TMT
SATYALANCANA PENGABDIAN 16 TAHUN	2013

VII. Kemampuan Bahasa	
Bahasa	Status
INGGRIS	AKTIF
MINANGKABAU	AKTIF

VIII. Penugasan Luar Struktur	
Penugasan	Lokasi
Data penugasan luar struktur tidak ditemukan	

STIA LAN
J A K A R T A

Jakarta, 11 - 11 - 2021
PSIKOLOG KEPOLISIAN MADYA TK. III
SSDM POLRI (IIB3)

SUSMELAWATI ROSYA, S.S.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74010672

Nomor : 1646/STIA.1.1.1/PPS.02.3
Sifat : Biasa
Lampiran : Proposal Penelitian Tesis.
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa
Program Magister Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta

Jakarta, 20 September 2021

Yth. Kepala Biro Psikologi SSDM Polri

Jl. Trunojoyo 3, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami :

Nama : Susmelawati Rosya
NPM : 2064001014
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur
Judul Tesis : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rehabilitasi
Psikologi Covid-19 Pada Bagian Psikologi Biro Sumber Daya
Manusia Polri Pada Polda Metrojaya

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis di Instansi Bapak.

Sehubungan dengan itu, kami mohon perkenan Bapak untuk memberikan ijin dan membantu mahasiswa tersebut mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkan.

Atas perkenan, bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wakil Direktur I Bidang Akademik,

Mala Sondang Silitonga

Tembusan :

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Karo SDM Polda Metrojaya;
3. Kajur Administrasi Publik;
4. Kaprodi Program Magister Terapan.